



Munich Personal RePEc Archive

## **Problems of efficiency and quality university library**

Yakovleva, Elena

Financial University under the Government of the Russian  
Federation

2011

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/61312/>  
MPRA Paper No. 61312, posted 14 Jan 2015 13:35 UTC

## ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

*Яковлева Е.И.*

*Финансовый университет при Правительстве РФ*

## PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALITY UNIVERSITY LIBRARY

*Yakovleva E.I.*

*Financial University under the Government of the Russian Federation*

**Аннотация:** Статья о субъективных и объективных показателях эффективности и качества библиотеки вуза. Автор обосновывает вывод о том, что объективные показатели: читаемость, посещаемость и книгообеспеченность не позволяют сегодня полно анализировать деятельность библиотеки, и только использование субъективной оценки пользователя дает возможность узнать насколько реально она соответствует потребностям, оценить результаты своей деятельности.

**Ключевые слова:** библиотека, исследование, студент вуза, информационно-библиотечное обслуживание

**Abstract:** Article about subjective and objective indicators of the effectiveness of the library. The author concludes that objective indicators : readability, attendance and book provision does not allow today to fully analyze the activities of the library, and only subjective evaluation of the user gives the opportunity to learn the library how realistic it meets the needs, evaluate the results of their activities.

**Keywords:** Efficiency, library, study, student, University, information and library services

Об эффективности и качестве пишут и говорят немало сегодня. Но как среди практиков, так и теоретиков нет единства мнений в формулировках и содержании основных критериев эффективности и качества работы библиотек. Оценка эффективности должна проводиться на основе комплексного сопоставления набора различных объективных и субъективных показателей. Трудно не согласиться с тем, что оценка эффективности работы библиотеки не должна являться самоцелью, а служит средством выявления приоритетных направлений информационно-библиотечного обслуживания и их развития в условиях современных информационных технологий и служит основанием для решения вопросов организации всего библиотечного обслуживания в целях наиболее полного удовлетворения информационных запросов читателей [1].

Существующие объективные показатели: читаемость, посещаемость, книгообеспеченность не позволяют сегодня полно анализировать сложившуюся ситуацию и планировать перспективы развития. Субъективные показатели дополняют объективные и помогают полнее проанализировать деятельность библиотеки. Именно субъективная оценка пользователя дает возможность узнать библиотеке, насколько реально она соответствует потребностям, оценить результаты своей деятельности и определить приоритет тех или иных задач и услуг, совершенствовать качество информационно-библиотечного обслуживания. Поэтому исследовательская работа библиотеки должна быть направлена на изучение не только объективных, но и субъективных показателей работы, которые помогают корректировать текущую деятельность и определять перспективы развития деятельности любой библиотеки.

Библиотека Омского филиала Академии бюджета и казначейства в последние годы столкнулась с проблемой спада статистических данных: посещаемости и читаемости (при постоянной численности контингента), хотя за последнее время наблюдался их рост. Почему наметилась такая тенденция, что послужило поводом для спада показате-

лей? Соответствует ли библиотека реальным потребностям студентов, какова должна быть ее стратегия?

С этой целью и было проведено исследование «Студенты и библиотека вуза», включающее анкетирование студентов и оперативный анализ читаемости и посещаемости. Методом анкетирования было опрошено более 100 студентов разных курсов специальностей «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» и «Финансы и кредит». Респонденты высказали собственную точку зрения на состояние информационной обеспеченности учебной и научной деятельности, на роль вузовской библиотеки в жизни студента. Исследование позволило оценить соответствие предлагаемых услуг потребностям пользователей, изучить спрос на информационные услуги, формы работы, получить предложения и пожелания относительно их усовершенствования.

На момент исследования для 85 % студентов – вузовская библиотека единственное учреждение, удовлетворяющим их информационные потребности, и только 15% респондентов обращаются к услугам Областной научной библиотеки им. А. С. Пушкина и 7% к муниципальным библиотекам. Такая ситуация характерна и для других вузовских библиотек, например в НБ КазАТК [2] только 20% пользователей обращаются к услугам других библиотек, и для 80% – вузовская библиотека единственное информационное учреждение, услугами которого пользуются.

У 92 % опрошенных студентов информационные потребности связаны с учебной деятельностью, требующие самостоятельного поиска информации. Чаще всего такими источниками поиска являются:

- ресурсы Интернета 87%,
- ресурсы библиотеки вуза 77%

Для большей части респондентов (66%) цель обращения в библиотеку – подготовка к семинарским занятиям, или работа над курсовой и выпускной квалификационной работами. *И трудно не согласиться с точкой зрения, что сегодня роль библиотеки возрастает не только в связи с обеспечением учебного процесса, но и с усилением контроля по отношению к качеству предоставляемой информации*[3]. Количество информации с каждым днем лавинообразно увеличивается, поэтому очень важно библиотекам учебных заведений помочь студентам научиться ориентироваться в информационных потоках, качестве информационных ресурсов.

С какими источниками информации предпочитают сегодня работать студенты? По выбору источников информации результаты определились следующим образом (рис.1)

- на 1 месте – ресурсы Интернета
- на 2 месте – традиционные источники информации
- на 3 месте – электронными носители информации



Рис.1. Предпочтения информационных источников

Библиотеки вузов сегодня – основные держатели разных информационных источников. Предпочтение тех или иных источников будет предопределяться тем, насколько они удобны в изучении, насколько несут в себе ценную информацию [4]. Владельцами таких источников должны стать вузовские библиотеки с информационными возможно-

стями, базирующиеся не только на собственных ресурсах, а в первую очередь получаемых с помощью сетевых технологий [5]. Хочется добавить, только опираясь на базис качественных информационных ресурсов, обладающих актуальностью и достоверностью, доступностью и оперативностью их использования в учебной и научной деятельности можно сделать библиотеку вуза востребованной и конкурентоспособной. Большинство пользователей (75%) предпочитают автоматизированную систему поиска информации, нежели карточную (4%). Но и значительная часть студентов (41%) в процессе поиска обращается к библиотечным сотрудникам и пользуется рекомендациями преподавателей (37%).

Если сравнить эти данные с аналогичными данными другой вузовской библиотеки (рис.2), можно сделать следующий вывод: что студенты активно используют электронные средства информационного поиска, но и библиотечные сотрудники для них в этом процессе играют не малую роль. В данной ситуации сотрудники библиотек должны обладать глубокими знаниями информационных потоков, умением в них ориентироваться и помогать в этом своим пользователям.

Результаты исследования также показали, что чаще всего пользуются спросом у студентов следующие виды традиционных источников информации: учебники -81% и журналы -79 %. К сожалению, только 4% опрошенных используют научные издания в своей работе – это говорит о том, что респонденты не достаточно информированы о фонде научных изданий, либо студенты пользуются ими, но не знают этого. Одной из целей исследования было и изучение интереса студентов к библиотечным мероприятиям и выставочной деятельности: встречи с интересными людьми и презентации новых книг наиболее интересны сегодня нашим студентам (30%); книжные выставки – 22% респондентам помогают в подготовке к семинарским занятиям, но 50% не обращают на них внимания. Студенты оценили качество информационно-библиотечного обслуживания и внесли свои предложения по его улучшению. Результаты показали: (53%) признали обслуживание в библиотеке хорошим, 35 % – отличным , 4% – неудовлетворительным, 10 % – внесли свои предложения по его улучшению.

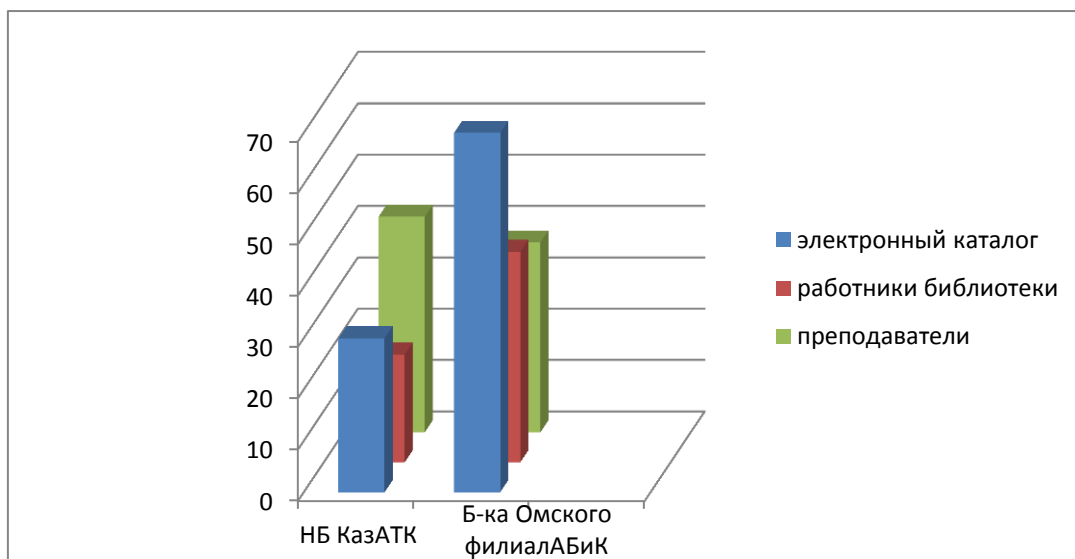


Рис. 2. Источники рекомендации литературы

Кроме того, пользователи высказали свою точку зрения на состав и содержание фонда вузовской библиотеки: 4% не всегда находят дополнительную учебную литературу, а 31 % хотели бы иметь возможность выбора современной художественной литературы и изданий в помощь увлечениям. На вопрос «какой бы они хотели видеть библиотеку современного вуза», 99 % ответили: с высоким уровнем информационного, технического развития, с возможностью доступа к полнотекстовым БД, необходимых для учебной и научной деятельности.

Исследование позволило оценить соответствие предлагаемых услуг потребностям пользователей, изучить спрос на информационные услуги, формы работы, получить предложения и пожелания относительно их усовершенствования. Оперативный анализ показателей эффективности: читаемости и посещаемости позволил понять, является ли снижение этих показателей в последние 2 года проблемой только данной библиотеки. С этой целью были изучены статистические данные библиотек вузов Восточной Сибири за период 2008-2009 гг. [6], и установлено для 15 библиотек этой зоны характерно снижение показателей. Для большинства библиотек (64 %) это объясняется объективной причиной – уменьшением численности студенческого контингента. Но у 36% библиотек при росте читательского контингента наблюдается снижение показателей, как и в данной библиотеке, но при его постоянстве. Следовательно, существуют субъективные причины, объясняющие снижение читаемости и посещаемости, которые можно установить с помощью исследований и анализа.

Из изложенного выше, можно прийти к следующим заключениям:

- Эффективность деятельности вузовской библиотеки не должна измеряться только объективными статистическими показателями, которые не отражают результата ее воздействия на своих пользователей.

- Субъективные показатели пользователей библиотеки дают возможность оценить ее реальное воздействие на них, помогают проанализировать появившиеся проблемы, разработать тактику и стратегию дальнейшего ее развития. Но какие критерии субъективных показателей должны быть нормой, остается пока вопросом.

### Литература

1. Лисовская, Н.С. Оценка эффективности работы академической библиотеки // Восьмые макушинские чтения : материалы науч. конф., 13-15 мая 2009 г., г. Красноярск / Гос. публ. науч.-техн. б-ка СО РАН, Гос. универсальн. науч. б-ка Краснояр. края; Редкол.: И.В.Лизунова (отв. ред.) и др. – Новосибирск, 2009. – С.291-294.
2. Аманова, А.С. Работа библиотеки глазами читателей // Научная библиотека КазАТК Республика Казахстан //Библиотеки учебных заведений. – 2008. – № 16. – С.10-15.
3. Власова, Г.Ю., Шиньев, Е.П. Научная библиотека в рамках педагогического вуза на современном этапе /Пензенский государственный педагогический университет им. В.Г. Белинского // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. 2008. – № 11. – С. 25-27.
4. Кузнецов, И.Н. Научное исследование: методика проведения и оформление. – М.: Дашков иК<sup>0</sup>, 2007. – 457 с.
5. Бургер И.П. Университетская библиотека: новые задачи – новый облик //
6. Высшее образование сегодня.2007. – № 12. – С.79-81.
7. Таблицы основных показателей деятельности библиотек вузов Восточной Сибири за 2008 и 2009 г. URL: <http://library.isu.ru/ru/mo/activities.html>

**Опубликовано:** Яковлева Е.И. Проблемы повышения эффективности и качества вузовской библиотеки // Роль библиотеки в формировании специалиста XXI века : материалы межвуз. науч.-практ. конф.; 110-летнему юбилею ОмГУПС посвящается. – Омск, 2011.– С. 29-33. (Доступна [электронная версия](#))